



**定員  
80名**  
申し込み多数  
の場合は抽選

店舗・宿泊施設で働く皆様へ

# 全5回 | 外国人旅行者 おもてなし接客講座

主催 中央区商店街連合会・中央区

第1回	インバウンド最新事情と異文化理解 <small>英語コース 中国語コース</small>	7月3日(火) 14:30~16:00	訪日外国人の趣向・ニーズなどの最新事情や各文化圏の食文化・風習・行動特性・タブー等について、外国人講師が実例や経験を交えて紹介します。外国人旅行者をおもてなしするためのところがままと基礎知識を学びます。
第2回	すぐに使える接客中国語【基本編】 <small>中国語コース</small>	7月9日(月) 14:30~16:00	あいさつ、お礼、お詫び、お見送りの言葉など基本的なフレーズを接客の現場ですぐに使えるように習得します。実際の場面を想定した体験型の練習で、語学だけでなく接客スキルや異文化理解のポイントを学びます。まずは「歓迎と感謝の気持ち」をしっかりと伝えるためのコースです。
第3回	すぐに使える接客英語【基本編】 <small>英語コース</small>	7月19日(木) 14:30~16:00	
第4回	すぐに使える接客中国語【ステップアップ編】 <small>中国語コース</small>	7月24日(火) 14:30~16:00	基本的なフレーズに加え、プラスアルファの一言で、さらに丁寧な応対を目指します。実際の場面を想定した体験型の練習で、喜んでいただく一言やトラブル対応、お願いする時の表現、指さしツールや音声認識ソフトを利用して会話を深める方法を学びます。リピーター創造や口コミによる宣伝効果を狙う実践的なコースです。
第5回	すぐに使える接客英語【ステップアップ編】 <small>英語コース</small>	7月31日(火) 14:30~16:00	

◎全コース(1~5回)、中国語コース(1・2・4回)、英語コース(1・3・5回)から選択◎  
※各回ごとの申し込みも可(ただし、コース申し込み優先)。

## 受講料

- 全コース(第1回~第5回参加).....5,000円
- 中国語コース(第1回、第2回、第4回参加).....3,000円
- 英語コース(第1回、第3回、第5回参加).....3,000円
- ◎ 各回ごとの申し込みの場合は1回あたり1,000円
- ◎ 中央区商店街連合会・中央区工業団体連合会及び中央区観光協会会員の方はそれぞれ半額。

## 講師紹介

- 愛甲香織 (株)ワンストップ・イノベーション CCO  
元日本航空管理職・乗務経験29年。2007~2010年上海駐在、中国人をはじめ7カ国3000人以上の人材育成経験。2012年退職後、上海・北京・台湾・日本で接客講座を実施。自治体等のインバウンドセミナー実績多数。
- 山北麻実 (株)ワンストップ・イノベーション シニアトレーナー  
大学卒業後、大手ホテル勤務を経験。英語・日本語講師歴20年。現在、1歳からシニアまで幅広い年齢層の生徒に英語の楽しさを伝えている。明るくわかりやすく、英語が好きになる講座に定評がある。
- 李燕青 (株)ワンストップ・イノベーション シニアトレーナー  
中国北京出身。日本在住26年、JICE研究員。異文化理解教育のスペシャリストとして、政府関係通訳、企業講師を歴任。東京音楽大学非常勤講師。通訳案内士資格所有。

## 対象者・申込方法など

- 対象者：区内の小売業、飲食業、宿泊業等に従事する方
- 申込方法：①裏面申込書に必要事項を記入し、FAXまたは郵送で申込む。  
②インターネットによる電子申請  
(区のホームページより申込みができます)
- FAX・郵送先：〒104-0061  
中央区銀座1-25-3 京橋プラザ3階  
中央区商店街連合会事務局  
FAX：6228-7908  
※FAXで申込む方は、送信後、確認の電話をしてください。
- 問い合わせ先：中央区商店街連合会事務局 ☎ 6228-7905  
中央区商工観光課都市観光推進係 ☎ 3546-5624
- 申込期間：平成30年  
5月21日(月)~6月8日(金)※必着

